

Памятка Заемщика

1. Общие положения

1.1. Кредитор:

- Полное наименование – Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания М Булак»
- Сокращенное наименование – ООО «МКК М Булак»
Адрес: 105120 г. Москва, пер. Наставнический, д.8, стр.2
Режим работы Кредитора: понедельник – пятница с 9-00 до 18-00, без перерыва на обед, суббота и воскресенье - выходной день.
- Место непосредственного ведения деятельности:
119017, г. Москва, ул. Большая Ордынка, д.68, пом.VIII
- Режим работы по месту непосредственного ведения деятельности:
с 9-00 до 20-00, без перерыва на обед, без выходных дней.

Адреса обособленных подразделений, осуществляющих обслуживание клиентов, и их режим работы:

№ Обособленного подразделения	Адрес и телефон	Режим работы
01-03 «Большая Ордынка»	г. Москва, ул. Большая Ордынка, д.68, пом.VIII +7 (499) 685-16-73, +7 (906) 780-84-94	пн-вс 9:00-20:00 без выходных дней
01-08 «Курский»	г. Москва, ул. Земляной Вал, д.27, стр.2, этаж 5 (вход с улицы через «Вкусно и точка») +7 (499) 685-16-74, +7 (906) 780-86-96	пн-вс 9:00-20:00 без выходных дней
01-19 «Новослободский»	г. Москва, ул. Палиха, д.9, помещение 2/1 +7 (499) 685-48-64, +7 (906) 736-52-19	пн-вс 9:00-20:00 без выходных дней
01-24 «Киевский»	г. Москва, набережная Бережковская, д.12, помещение 9/1 +7 (499) 213-08-98, +7 (964) 623-60-01	пн-вс 9:00-20:00 без выходных дней
04-01 Химки*	Московская область, г. Химки, ул. Московская, д. 14 +7 (499) 685-16-63	пн-пт 8:00-17:00, сб 09:00-15:00 выходной день: вс
04-09 Люберцы*	Московская область, г. Люберцы, Октябрьский проспект, д.145 +7 (967) 200-40-51	пн-пт 8:00-17:00, сб 09:00-15:00 выходной день: вс
04-11 Мытищи*	Московская область, г. Мытищи, ул. Колонцова, д. 5, стр.2, пом.11/1 +7 (499) 685-16-67	пн-пт 9:00-18:00, сб 10:00-16:00 выходной день: вс
04-14 Орехово-Зуево	Московская область, г. Орехово-Зуево, ул. Ленина, д. 36а +7 (905) 546-12-91	пн-пт 8:00-17:00 выходной день: сб-вс
04-15 Подольск	Московская обл., г. Подольск, ул.Комсомольская, д.1, стр.63б, комн.22,24 +7 (499) 685-14-15	вт-сб 8:30-17:30, выходной день: вс, пн
03-13 «Красный текстильщик» (Санкт-Петербург)	г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д.23, этаж 1, пом.№41-Н +7 (812) 384-48-14, +7 (965) 010-73-60	пн-вс 9:00-20:00 без выходных дней
03-15 «Честный» (Санкт-Петербург)	г. Санкт-Петербург, Лиговский пр-кт, д.106, литера А, пом. 6-Н +7 (965) 775-20-03	пн-вс 9:00-20:00 без выходных дней

№ Обособленного подразделения	Адрес и телефон	Режим работы
36-01 Астрахань	г. Астрахань, ул. Раскольниковова 10, литер строения А, помещение 22 +7 (8512) 27-72-20	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
19-01 Владивосток	г. Владивосток, ул. Фадеева, д.1а +7 (4232) 65-00-95, +7 (904) 623-87-14	пн-пт 10:00-19:00 выходной день: сб-вс
46-01 Владимир	г. Владимир, ул. Вокзальная, д.6 +7 (905) 614-30-76	пн-пт 8:00-17:00 выходной день: сб-вс
40-01 Воронеж	Воронежская область, г. Воронеж, Ленинский район, ул. Революции 1905 года, д. 80б, помещение II +7 (4732) 12-20-40	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
02-02 «Свердловский» (Екатеринбург)	г. Екатеринбург, ул. Техническая, д. 14, корп. 1 +7 (343) 239-59-47, +7 (909) 701-40-59	пн-пт 9:00-17:00 сб 10:00-16:00 выходной день: вс
06-01 Иркутск	г. Иркутск, ул. Ямская, д.5 +7 (3952) 48-27-61, +7 (964) 656-08-83	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
28-01 Казань	г. Казань, ул. Тази Гиззата/Московская, д. 6/31 +7 (843) 206-02-15	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
26-01 Калининград	г. Калининград, пр-кт Ленинский, дом 60-66 +7 (4012) 37-97-63, +7 (906) 237-97-63	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
24-01 Калуга	г. Калуга, ул. Дзержинского, д.43, пом.№ 9 +7 (903) 026-64-99	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
47-01 Краснодар	Краснодарский край, городской округ город Краснодар, г. Краснодар, ул. им. Евгении Жигуленко, д. 25, корп. 1, пом. 32-34 +7 (861) 204-24-40	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
20-01 Красноярск	г. Красноярск, пр. им. газеты «Красноярский рабочий», д. 27, стр. 74 +7 (391) 202-95-90, +7 (963) 258-63-72	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
48-01 Магнитогорск	Челябинская обл., г. Магнитогорск, ул.Уральская, д. 42, пом. 3 +7 (3519) 55-03-54, +7 (967) 869-56-68	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
22-01 Мурманск	г. Мурманск, ул. Карла Либкнехта, д. 27А , 7 этаж, пом.№ 7. +7 (964) 681-13-80	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
09-01 Нижний Новгород	г. Нижний Новгород, ул. Должанская, д.2А +7 (831) 281-97-99, +7(903) 602-05-32	пн-пт 8:00-17:00 выходной день: сб-вс
11-01 Новокузнецк	Кемеровская обл., г. Новокузнецк, ул. Селекционная, д. 11 +7 (3843) 20-90-23, +7 (962) 734-10-23	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
05-01 «Каменская» (Новосибирск)	г. Новосибирск, ул. Сибиряков- Гвардейцев, д. 22 +7 (960) 786-43-06	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
05-03 «Есенина» (Новосибирск)	г. Новосибирск, ул. Есенина, д.1Г +7 (383) 363-76-40	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
16-01 Пермь	г. Пермь, ш. Космонавтов, 61Б, офис 410 +7 (342) 246-28-41	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
23-01 Ростов-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Миронова, д.2г +7 (863) 307-85-53, +7 (906) 415-72-67	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
49-01 Самара	г. Самара, ул. Воронежская, д. 7, ком. 18, 20, 22, 23 +7 (846) 215-70-01	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
12-02 Сургут	г. Сургут, ул. Профсоюзов, д.45 +7 (962) 850-60-24	пн-пт 8:00-17:00 выходной день: сб-вс

№ Обособленного подразделения	Адрес и телефон	Режим работы
44-01 Тверь	Тверская обл., городской округ Тверь, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 19, помещение 37 +7 (4822) 63-35-10	пн-пт 10:00-19:00 выходной день: сб-вс
49-06 Тольятти	Самарская обл., г. Тольятти, Центральный р-н, ул. Мира, д. 62 +7 (967) 724-78-31	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
14-01 Томск	г. Томск, Иркутский тракт, д. 15, стр.1 +7 (3822) 79-96-33	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
12-01 Тюмень	г. Тюмень, ул. Герцена, д. 97 +7 (3452) 55-07-96, +7 (909) 738-70-46	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
38-01 Уфа	г. Уфа, ул. Заки Валиди, д.73, пом.№ 306 +7 (347) 286-12-62, +7 (965) 946-58-31	пн-пт 8:00-17:00 выходной день: сб-вс
18-01 Хабаровск	г. Хабаровск, пр. 60-летия Октября, д. 156, лит.А, помещение №113, место №10 +7 (4212) 75-52-88, +7 (962) 223-26-29	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
08-01 Челябинск	г. Челябинск, ул. Труда, д. 161, пом. № 1 +7 (351) 225-85-75	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
15-01 Южно-Сахалинск	г. Южно-Сахалинск, ул. Ленина, д. 125 +7 (4242) 51-55-85	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
45-01 Якутск	г. Якутск, квартал 48, ул. Лермонтова, дом 38, офис № 3-Н, помещение № 3-Н-2 +7 (4112) 24-19-01, +7 (968) 154-19-01	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
42-01 Ярославль	г. Ярославль, пр-кт Московский, д. 97, пом. № 12 +7 (906) 526-98-26	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс

Адреса обособленных подразделений, не осуществляющих обслуживание клиентов, и их режим работы:

№ Обособленного подразделения	Адрес и телефон	Режим работы
01-21	г. Москва, ул. Скотопрогонная, д.35, стр.1, 1 этаж, пом.И, ком.1,20, 20а, 20б, 20в +7 (495) 504-37-04 доб.01-21-00	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс
49-07	г. Самара, ул. Мичурина, д.52, офис 214	пн-пт 9:00-18:00 выходной день: сб-вс

* В обособленных подразделениях Химки, Люберцы, Мытищи прием платежей наличными денежными средствами осуществляется в рабочие дни (понедельник-пятница), по субботам платежи принимаются только безналичным путем.

- Контактный телефон: 8 800 555 71 71
- Официальный сайт: <http://www.molbulak.ru/>
- Используемый товарный знак:



- Регистрационный номер в государственном реестре микрофинансовых организаций: 2120177001168.
 - Кредитор является членом саморегулируемой организации: регистрационный номер в реестре членов Саморегулируемой организации «Союз микрофинансовых организаций Микрофинансирование и Развитие»: 77 000045, 25.03.2014 г.
- 1.2.** Заемщик – для целей настоящей Памятки под Заемщиком понимается физическое лицо, обратившееся в Компанию за получением микрозайма или получивший микрозайм.
 - 1.3.** Потребитель финансовых услуг - для целей настоящей Памятки под потребителем финансовых услуг понимается физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
 - 1.4.** Кредитор предоставляет микрозаймы физическим лицам, иные финансовые и дополнительные услуги, в том числе и за плату, Кредитор не оказывает.
 - 1.5.** Рассмотрение заявления на предоставление микрозайма осуществляется Кредитором **БЕСПЛАТНО**. В связи с заключением договора микрозайма Кредитор не требует от заемщика получения каких-либо дополнительных платных услуг.
 - 1.6.** Заемщик вправе сообщить Кредитору о своем согласии на получение микрозайма в течение пяти рабочих дней со дня получения индивидуальных условий договора.
 - 1.7.** С информацией об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа (микрозайма) заемщик может бесплатно ознакомиться в любом обособленном подразделении Кредитора. Информация размещена на информационных стендах.
- 2. Порядок предоставления разъяснений условий договоров и других документов Кредитора, необходимых для получения финансовой услуги**
- 2.1.** Если Вам, как Заемщику, не понятны условия предоставления микрозаймов или формулировки договора, Вы имеете право бесплатно получать устные разъяснения от сотрудников Кредитора неограниченное количество раз. Не подписывайте документы, содержание которых Вам не понятно. После подписания Вы несете ответственность самостоятельно и не можете ссылаться на то, что чего-то не поняли.
 - 2.2.** В случае возникновения у Заемщика вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, Кредитор предоставляет мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения.
 - 2.3.** При этом Кредитор не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избегания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.
 - 2.4.** В случае обращения Заемщиком за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.
 - 2.5.** Ответственным за предоставление разъяснений Заемщику является менеджер офиса либо лицо, его заменяющее.

3. О рисках, связанных с заключением и исполнением условий договора и возможных негативных финансовых последствиях при выдаче потребительского займа

3.1. При заключении договора микрозайма Заемщик должен понимать и осознавать риск возможного увеличения суммы расходов Заемщика, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору займа и о применяемых к заемщику штрафах, пени за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги. Размеры штрафов и пени, применяемых к Заемщику отражены в условиях договора микрозайма.

3.2. Заемщик до подписания договора микрозайма обязан **ВНИМАТЕЛЬНО ПРОАНАЛИЗИРОВАТЬ СВОЕ ФИНАНСОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ**, учитывая при этом следующие факторы:

- соразмерность долговой нагрузки Заемщика с текущим финансовым положением;
- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору микрозайма (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
- вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору микрозайма (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от Заемщика причинам, состояние здоровья Заемщика, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

Подписывая договор микрозайма, Заемщик подтверждает, что вышеуказанные риски им проанализированы, и им принято обоснованное, целесообразное решение о получении микрозайма на предлагаемых Кредитором условиях.

4. Права Заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности

4.1. При осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности Заемщик имеет право:

4.1.1. Направить Кредитору и (или) представителю Кредитора заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными [пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4](#) Федерального закона от 03.07.2016 N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", с указанием на:

- осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
- отказ от взаимодействия.

Заявление должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, регистрационный номер адвоката в реестре адвокатов субъекта Российской Федерации, номер контактного телефона представителя должника, адрес его электронной почты (при наличии), а также почтовый адрес представителя должника или адвокатского образования, в котором адвокат осуществляет свою профессиональную деятельность.

Заявление Заемщика об отказе от взаимодействия может быть направлено Кредитору и (или) представителю Кредитора не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения Заемщиком обязательства. Заявление Заемщика об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным.

4.1.2. Заемщик в любое время вправе отменить свое заявление, указанное в п. 4.1.1. настоящей Памятки, путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление способом, предусмотренным договором (при его наличии), или следующими способами:

- через нотариуса;
- по почте заказным письмом;

- по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте кредитора или представителя кредитора в сети "Интернет" либо указанному при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником;
- путем вручения под расписку.

4.1.3. Заемщик имеет иные права, предусмотренные Федеральным законом от 03.07.2016 N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", текст которого размещен на информационных стендах.

5. О способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России

5.1. Заемщик имеет право подать обращение Кредитору посредством направления письменного обращения по адресу Кредитора либо подачи письменного обращения в одно из обособленных подразделений Кредитора, указанных в п. 1.1. настоящей Памятки.

5.2. Заемщик имеет право направить письменное обращение в Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» по адресу: 107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр.2, подъезд 1, этаж 5, офисы 538 и 540. А так же направив обращение на электронную почту: info@npmir.ru либо обратиться путем направления обращения посредством формы обратной связи: «Пожаловаться на МО», размещенной на сайте: <http://npmir.ru/feedback/users/>

5.3. Заемщик имеет право подать жалобу или задать вопрос в Банк России через интернет приемную на сайте Банка России по адресу: <http://www.cbr.ru/Reception/>, а также отправив письменное обращение в Банк России по адресам, указанным на информационных стендах в обособленных подразделениях Кредитора.

6. О способах защиты прав заемщика

6.1. Заемщик имеет право защищать свои права способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

6.2. В порядке досудебного урегулирования спора Заемщик обращается к Кредитору с соответствующим обращением, которое составляется на русском языке.

6.3. Потребитель финансовых услуг вправе заявлять в судебном порядке требования о взыскании денежных сумм в размере, не превышающем 500 тысяч рублей, с финансовой организации в случае:

6.3.1. непринятия финансовым уполномоченным решения по обращению по истечении предусмотренного частью 8 статьи 20 Федерального закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» срока рассмотрения обращения и принятия по нему решения;

6.3.2. прекращения рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в соответствии со статьей 27 Федерального закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

6.3.3. несогласия со вступившим в силу решением финансового уполномоченного.

7. Информация о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному

7.1. До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление о восстановлении нарушенного права в письменной или электронной форме.

Заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права может быть направлено в финансовую организацию не ранее получения потребителем финансовых услуг сведений о решении финансовой организации по его заявлению, содержащему требование об исполнении обязательства (далее - заявление об

исполнении обязательства), в случае, если из закона, иного нормативного акта или договора следует необходимость обращения с заявлением об исполнении обязательства, либо истечения предусмотренного законом, иным нормативным актом или договором срока для рассмотрения заявления об исполнении обязательства, если сведения о решении финансовой организации не получены потребителем финансовых услуг.

7.2. Потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному после получения ответа Кредитора либо в случае неполучения ответа Кредитора по истечении сроков рассмотрения Кредитором заявления (претензии) потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права:

- 15 рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права, если заявление отправлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более 180 (ста восьмидесяти) календарных дней;
- 30 календарных дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

7.3. Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя финансовых услуг, размер которых не превышает 500 000 рублей и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

7.4. Обращение потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права финансовому уполномоченному может быть направлено:

- в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного (<https://finombudsman.ru/lk/login>);
- с использованием информационно-телекоммуникационной сети общего пользования, в том числе сети Интернет, включая единый портал государственных и муниципальных услуг;
- через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, заключивший соглашение о взаимодействии со службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного. Информация об указанных многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг размещается на официальном сайте финансового уполномоченного: <https://finombudsman.ru/>;
- в письменной форме на бумажном носителе по адресу финансового уполномоченного.

7.5. Приём и рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

7.6. С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного. Официальный сайт финансового уполномоченного: <https://finombudsman.ru/>.

7.7. Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России).

7.8. Место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3.

7.9. Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, получатель АНО «СОДФУ».

8. Предупреждение о порядке погашения

- 8.1.** ЗАПРЕЩАЕТСЯ производить погашение задолженности лично сотрудникам Кредитора за исключением кассиров, принимающих погашения в кассе обособленного подразделения Кредитора, через которое обслуживаются клиенты. Кассир ВСЕГДА выдает квитанцию об оплате с указанием оплаченной суммы и даты платежа. В случае, если Вы передали деньги кому-либо без надлежащим образом оформленного кассового документа, Ваш платеж не считается внесенным, и Кредитор не несет за него никакой ответственности.

9. Ознакомление с Памяткой

- 9.1.** Данная Памятка предоставляется для ознакомления каждому лицу, обратившемуся к Кредитору за микрозаймом, до подачи им заявления на предоставление микрозайма. Кроме того, данная Памятка размещена в каждом обособленном подразделении Кредитора на информационном стенде.
- 9.2.** При подписании Индивидуальных условий договора потребительского микрозайма клиент/Заемщик письменно подтверждает заблаговременное получение Памятки и ознакомление с ее содержанием.